

דגם תשובות לשאלון **מדעי הניהול**, סמל 717001, אביב תשע"ט

השאלה	ניקוד בנק'	פתרון	ניקוד ב-%	הנחיות להערכה
1	22	פרק ראשון: דיני עבודה (22 נקודות) נדרש לענות על אחת מבין השאלות 1-2.		
	8	א. 1. על-פי מבחן ההשתלבות רואים את העובד כמי שמשתלב בארגון המעסיק בעבודה הנחוצה לפעילות השוטפת של המעביד. המעביד מספק לעובד ציוד, נוכח אתו בהרמת כוסית בראש השנה ואף מבקש ממנו לעשות מטלות חיוניות לארגון שאינן דווקא בתחום עיסוקו. 2. מבחן ההשתלבות איננו מתקיים באירוע. השיפוצים אינם נחוצים לפעילותו השוטפת של יונתן, זוהי עבודה קבלנית, חד-פעמית.	100	50% לתת-סעיף 1; 50% לתת-סעיף 2 בתת-סעיף 2: 25% – אינו מתקיים, 25% להסבר
	6	ב. שם של מבחן אחר לקביעת יחסי עובד-מעביד: - מבחן הציוד , שבא לידי ביטוי ב: "הוא מגיש לו סולם, דלי...". הסיוע בהגשת הציוד אין בו כדי ליצור בין השניים יחסי עובד-מעביד. - מבחן הפיקוח , שבא לידי ביטוי ב: "יונתן בודק מדי פעם באיזו שעה הגיע ובאיזו שעה עזב... מעיר לו הערות על טיב העבודה". ואולם הדבר אינו מספיק כדי לקבוע שיש פיקוח ברמה של עובד-מעביד. - מבחן השליטה/הכפיפות , שלפיו העובד חייב לפעול על-פי הוראותיו של המעביד – "יונתן... מעיר לו הערות על טיב העבודה". ההערות אינן מספיקות כדי לקבוע שיש שליטה/כפיפות.	100	נדרש לציין מבחן אחד בלבד. 50% לשם המבחן; 50% לביטוי באירוע
	8	ג. 1. שמואל אינו יכול לפנות לבית הדין לעבודה. הסמכות העניינית בתביעה זו היא של בית משפט שלום ולא של בית דין לעבודה הואיל ואין יחסי עובד-מעביד בין הצדדים בתביעה זו. 2. שני התנאים המצטברים לקביעת הסמכות העניינית של בית הדין לעבודה: - קיומם של יחסי עובד-מעביד. - נושא התביעה נובע מיחסי עבודה בין הצדדים.	100	50% לתת-סעיף 1; 2 × 25% לכל תנאי בתת-סעיף 2

דגם תשובות לשאלון **מדעי הניהול**, סמל 717001, אביב תשע"ט

השאלה	ניקוד בנק'	פתרון	ניקוד ב-%	הנחיות להערכה
2	22	א. החברה לא צודקת. חוק שכר מינימום קובע שכר מינימום למשרת עבודה, והסכם אישי (או קיבוצי) הגורע מחוקי המגן מתבטל בפני הזכויות שבחוק. לפיכך, גם אם הצדדים הסכימו שישולם שכר מתחת לשכר המינימום – אין תוקף חוקי להסכמה זו. העובדה שבחצי השני של השנה השכר גבוה יותר והעובדה שממוצע השכר השנתי גבוה משכר המינימום – עובדות אלה אינן מהוות תיקון לבעיה. שכר מינימום משולם לפי חודש ולא לפי שנה.	100	40% לתשובה חיובית; 60% לנימוק
	8		100	40% לתשובה חיובית; 60% להסבר
	6		100	
3	13	ב. אבי צודק. הפרת חוק שכר מינימום היא עבירה על החוק, ואבי בהחלט רשאי להתלונן על כך ולתבוע את החברה לדין בשל העבירה על חוק שכר מינימום. ג. דמי פיצויים מחושבים לפי מכפלת מספר שנות העבודה בסכום השכר החודשי האחרון שקיבל המפוטר. פרק שני: אתיקה וערכים בארגון (26 נקודות) נדרש לענות על שתיים מבין השאלות 3 – 5.	100	50% להסבר המונח; 50% לממד אחד
	4		100	
	5		100	40% לתשובה שלילית; 60% להסבר

דגם תשובות לשאלון **מדעי הניהול**, סמל 717001, אביב תשע"ט

השאלה	ניקוד בנק'	פתרון	ניקוד ב-%	הנחיות להערכה
	4	ג. חוק המקל והגזר הוא כינוי לחקיקה אמריקנית חדשנית המספקת הנחיות לארגונים ואשר תרמה רבות לטיפול האתיקה של ארגונים. הקונגרס האמריקני אשרר את החקיקה כמחייבת ביום 1.11.1991. ה"מקל" הוא חוק הענישה לגופו של עניין כדי להשיג ענישה צודקת והרתעה מספקת. ה"גזר" הוא השחרור מאחריות אם מאמצים את הקוד האתי ואוכפים אותו, בבחינת תמריץ לארגונים שיפתחו מנגנוני פנים לאיתור התנהגות עבריינית ולדיווח עליה. דוגמה אחת ליישום החוק בעת דילמה אתית בארגון: - חשיפת שחיתות - עובד החושש שמא יבולע לו אם ידווח לגורמים המוסמכים על התנהגות פלילית/ מושחתת/לא אתית בארגון - לא יעשה זאת אלא אם ידע שתוענק לו הגנה חוקית מפני תגובה ארגונית שתוקיע אותו או תתנכל לו. - עובד שפגע בלקוח במתכוון ייענש על כך, ומצד אחר יוענק פרס לעובדים מצטיינים במתן שירות לקוחות. - חוסר שקיפות - למשל אם לא צוין קשר משפחתי בין בעלי תפקידים לפני הגשת מכתב, יש לאכוף בענישה ובהרתעה, ומצד אחר יש לפתח מנגנון שימנע מצב מסוג זה.	100	50% להסבר המונח; 50% לדוגמה אחת. כל דוגמה נכונה תתקבל

דגם תשובות לשאלון מדעי הניהול, סמל 717001, אביב תשע"ט

השאלה	ניקוד בנק'	פתרון	ניקוד ב-%	הנחיות להערכה
4	13 5	א. הקוד האתי תורם לשיפור היתרון התחרותי של ארגון מכיוון שנקבעים בו כללי התנהגות שהם בבחינת המצפן שמסייע לעובדים לבחור בדרך הנכונה על-פי תפיסת הארגון – מה מותר ומה אסור. לפיכך הוא מבטיח שעובד ינקוט התנהגות מוסרית ויחס הוגן כלפי לקוחות הארגון, ודבר זה יקנה לארגון יתרון על מתחריו. דוגמה אחת מארגונים: - הקוד האתי קובע כיצד להתייחס ללקוחות. כל עובד שינהג כלפיהם כנדרש על-פי הקוד האתי משפר את תדמית הארגון, מעלה את יוקרתו ותורם לשביעות רצון של הלקוחות ולקשר טוב עם. לקוחות שיקבלו יחס הולם מנותני השירות לא "יברחו" לארגונים המתחרים. - ארגון המאמץ ערכים כמו התנהגות מוסרית ויושרה מקצועית ישאף לייצר מוצר/שירות איכותי, ולאורך זמן ישיג יתרון על מתחריו.	100	50% לתרומת הקוד האתי; 50% לדוגמה אחת. כל דוגמה נכונה תתקבל
4	4	ב. לקוד האתי תרומה ברמת הארגון וברמת העובד: - אתיקה ככלי ניהולי התורם להצלחה ארגונית ולהובלה למצוינות. - עמידה בדרישות החקיקה והנורמות. - שיפור המוניטין וחיזוקו. - ניהול סיכונים. - שיפור תהליכי עבודה. - אתיקה ואחריות חברתית – חיזוק הקשר עם הקהילה. - שיפור הקשר בין הסביבה הפנים-ארגונית ובין הסביבה החוץ-ארגונית. - פיתוח התרבות הארגונית והטמעתה. - יחסי אנוש בארגון. - שיפור פעילות המחלקות השונות. - שיפור יחסי עובד-מעביד. - הזדהות העובד עם הארגון.	100	הנבחן נדרש לציין שלושה תחומים. $3 \times 33.33\%$ לכל תחום

דגם תשובות לשאלון **מדעי הניהול**, סמל 717001, אביב תשע"ט

השאלה	ניקוד בנק'	פתרון	ניקוד ב-%	הנחיות להערכה
5	4	ג. החברה תרמה את המחשבים לבית הספר על-פי הקוד האתני שלה שבו יש התייחסות לאחריות חברתית – חיזוק הקשר עם הקהילה באמצעות תרומה, שותפות והעצמה. ארגונים רבים תורמים מהונם ומזמנם לארגונים הפועלים בסביבה החיצונית שלהם, בדרך כלל בקרבה פיזית. זאת כדי לתרום לקהילה ולחזק את הקשר אתה.	100	60% לציון התחום; 40% להסבר
	13	א. תחום אחד של הסביבה הארגונית החיצונית והשפעתו על האתיקה, הנחות היסוד והערכים של הארגון: - פוליטיקה: מהתנהלות במערכות פוליטיות מקומיות או ארציות משתרבים כללי התנהגות, ערכים ונורמות ומחלחלים להתנהגות הארגונית (לא תמיד בצורה הנכונה). - כלכלה: אירועים שונים שיש להם משמעות כלכלית – כגון אבטלה, פיחות, אינפלציה, ביקוש והיצע – ישפיעו על האתיקה הארגונית וישנו את הערכים והנורמות שלה. - טכנולוגיה: זו מתפתחת כל הזמן, משתנה במהירות ומציגה לנו אפליקציות שונות ויש לה השפעה משמעותית על סולם ערכים ועל נורמות ודפוסים של התנהגות. - חברה ותרבות: שינויים וצרכים חברתיים משפיעים ישירות על ההתנהגות בארגונים שונים – נושאים שעולים לכותרות כגון קבלת השונה, הדרת נשים, גילנות. - אקולוגיה: ערכי השמירה על איכות הסביבה משפיעים ישירות על המתרחש בתחום הערכים והנורמות הקשורים לנושאים של שמירה על הניקיון, סדר, טיפוח סביבתי, התייחסות לפגיעה בסביבה וכיו"ב. - חוקים ומשפט: חוקים שנחקקים על ידי הרשות המחוקקת גורמים לשינויים של האתיקה הארגונית, הערכים והנורמות. חוק חדש או שינוי בחוק קיים מחייבים התאמה מידית של ערכי הארגון.	100	

דגם תשובות לשאלון **מדעי הניהול**, סמל 717001, אביב תשע"ט

השאלה	ניקוד בנק'	פתרון	ניקוד ב-%	הנחיות להערכה
	4	ב. סביבה פנים-ארגונית – מבחינה גיאוגרפית, כל מה שנמצא בתוך הגבולות הפיזיים של הארגון – הגג של הארגון; ומבחינה פרסונלית/אנושית – כל אדם שכפוף היררכית למנכ"ל ולמנהלים אחרים בארגון. הסביבה הפנימית מוגדרת כסביבה בשל הקושי היחסי לשנותה בטווח הקצר. תחום השפעה אחד של הסביבה הפנים-ארגונית על נורמות, ערכים ואתיקה בארגון: - חזון המייסדים: משפיע וקובע באופן ישיר וברור את הערכים והנורמות של האתיקה הארגונית. תעודת זהות ארגונית שקבעו האבות המייסדים. - מדיניות ונהלים: אלה נקבעים על ידי ההנהלה, הדירקטוריון והאב המייסד. - תקשורת ומבנה ארגוני: התקשורת מושפעת ישירות מהמבנה הארגוני, הדרגים, בעלי תפקידים וסמכויות וממערכת התקשורת האנכית והאופקית.	100	40% להסבר המונח; 60% לתחום השפעה אחד
	3	ג. שקיפות ארגונית היא מנגנון תקשורת המסייע בהעברת מידע אמיתי, עדכני ורלוונטי לכל חלקי הארגון. שקיפות היא היכולת להיות כנים וגלויים ולחשוף בפני אחרים מחשבות ופעולות כדי לקבל משוב. ארגון שמבקש להיות מוסרי ואתי צריך לספק מידע חיוני לעובדיו ולגורמים חיצוניים שקשורים עמו. השקיפות היא חלק מעקרונות מוסריים והיא יוצרת סביבה נוחה להטמעתם של כללי האתיקה בארגון.	100	

דגם תשובות לשאלון מדעי הניהול, סמל 717001, אביב תשע"ט

השאלה	ניקוד בנק'	פתרון	ניקוד ב-%	הנחיות להערכה		
6	13 6	פרק שלישי: התנהגות ארגונית (26 נקודות) נדרש לענות על שתיים מבין השאלות 6-8.	100	$3 \times 33.33\%$ לכל שורה בטבלה		
		א. על הנבחן להשלים את הטבלה עבור שלושה מאפיינים בלבד של הארגון הבירוקרטי.				
		מאפייני הארגון הבירוקרטי			יתרון	חיסרון
		1. מבנה היררכי			יעילות	ניכור של עובדים
		2. נהלים וחוקים לכל פעילות			שוויון	אדישות
		3. דרגה גבוהה של התמחות			הוגנות	מבנים והליכים קשיחים, התנגדות לשינויים
		4. העסקה לפי כישורים			אחידות	היעדר תיאום
		5. יחסים פורמליים בלבד			סדר	חוסר יעילות
		6. קידום כוח אדם על-פי הישגים			עידוד להישגים	עבודה לפי הספר, אי-התחשבות בנסיבות ובמקרים מיוחדים
		3			100	ב. סמכות תפקודית – סמכות הנובעת מכישרון או מידע מיוחד של נושא משרה (נקרא גם סמכות מקצועית) – כגון זה שיש לאנשי מטה לגבי אנשי קו או לגבי עמיתים בתחום אחריותם – אף שהכפיפות הישירה של אותם אנשים היא למנהלים אחרים. סמכות פיקודית – סמכות הנובעת ממקומו של נושא המשרה בהיררכיית הארגון, והיא מתבטאת בזכות למתן הוראות.
ג. מערכת פתוחה – על-פי גישת המערכות, הארגון פתוח לסביבה ובנוי ממרכיבים בעלי פונקציות הקשורות להשגת המטרה. זוהי מערכת שבה הארגון מקיים קשר קבוע ורציף עם הסביבה – הוא מקבל ממנה תשומות ומעבד אותן (תוך תהליך המרה) לתפוקות, כלומר למוצרים או לשירותים, ומחזיר אותם לסביבה. שניים ממאפייני המערכת הפתוחה: – גבולות מוגדרים וחדירים. – מבנה היררכי של תת-המערכות, סדר היררכי.						

דגם תשובות לשאלון **מדעי הניהול**, סמל 717001, אביב תשע"ט

השאלה	ניקוד בנק'	פתרון	ניקוד ב-%	הנחיות להערכה
7	13	- מערכת משובים, מנגנוני משוב. - מנגנוני התאמה, שימור והסתגלות. - ריבוי יכולות להשגת המטרה בדרכים שונות.		
	6	א. המודל לקבלת החלטות המשמש את משה הוא מודל השבעת הרצון של סימון ומרץ (נקרא בתכ"ל 'הגישה של מדעי הניהול'). המודל לקבלת החלטות המשמש את דוד הוא המודל של החלטות מצטברות – מודל השינוי התוספתי.	100	2 × 50% לכל מודל
	3	ב. חיזוי הוא צעד חיוני לתכנון פעולות עתידיות. בכל קבלת החלטה יש חיזוי. זהו תחום של אי-ודאות. חיזוי מתבסס על שיקול דעת ולכן אינו אובייקטיבי ואינו מדויק. לפיכך אין אפשרות של חיזוי מדויק במסגרת ניהול משאבי אנוש. ככל שההחלטות המוטעות מזעריות כך ייחשב תהליך הבחירה למדויק. היות שמדובר בתחום הנוגע לבני אדם קשה עוד יותר לחזות מראש את התנהגותם.	100	50% להסבר המונח; 50% לתשובה אם הוא מדויק
	4	ג. שניים מן השלבים בתהליך השחיקה על-פי אדלביץ וברודצקי: - התלהבות – לעובד עמדות חיוביות כלפי מקום העבודה, וזה מתבטא במעורבות ובהשקעת מאמץ אישי ניכר. - קיפאון – ההתלהבות פגה בשל ציפיות בלתי ממומשות ואכזבות. העובד ממשיך לתפקד אך משקלה של העבודה לעומת תחומי חיים אחרים פוחת. - תסכול – העובד חש חוסר טעם וחוסר תכלית בעבודתו. בעיות פיזיות ונפשיות מתחילות להופיע. - אדישות – העובד מגן על עצמו מפני תסכול ואכזבה באמצעות אדישות ופסיביות. מעורבותו בעבודה פוחתת למינימום – מנותק, מנוכר ולא יעיל.	100	2 × 50% לכל שלב

דגם תשובות לשאלון **מדעי הניהול**, סמל 717001, אביב תשע"ט

השאלה	ניקוד בנק'	פתרון	ניקוד ב-%	הנחיות להערכה
8	13 4	א. הקשר של תופעת הרכישות המקוונות למתרחש בחברת האופנה "דנדי": הרכישה המקוונת היא תופעה גלובלית שנוצרה עקב שינוי טכנולוגי, ולקוחות רבים מנצלים את יתרונותיה. התוצאה היא פגיעה קשה ברשתות השיווק בארץ ובעולם. חברות סוגרות סניפים שאינם רווחיים ומנסות למצוא פתרונות שונים כדי להתגבר על הירידה בהיקף המכירות והרווחים, למשל פתיחת סניף וירטואלי ברשת והצעת משלוח של פריטי אופנה ללקוחות, בו ביום, עד לבית. יתקבל גם: שינוי בהתנהגות צרכנים, שינוי בהרגלי קנייה	100	
3	3	ב. שני גורמים אפשריים נוספים לצמצום הפעילות של חברות אופנה, והסברים: - אי-שביעות רצון של לקוחות מהמוצרים עצמם גורמת להם לחפש מקורות שיווקיים חלופיים. - מחירים גבוהים של מוצרי אופנה המשווקים בחנויות (למשל בשל גילום עלות אחזקה, הוצ' מכירה, שכירות) גורמים ללקוחות לחפש חלופות זולות יותר. - תחרות קשה עם חברות אופנה אחרות – חברות מקומיות וזרות שחודרות לענף האופנה מחריפות את התחרות. - שינויים בטעם הלקוחות – מתרחשים כל הזמן. חברה שאינה מתאימה את פעילותה לדרישות השוק לא תשרוד. - דגמים ישנים, לא אופנתיים – חברה חייבת להתחדש באופן מתמיד ולהתאים את הדגמים לצו האופנה, אחרת היא לא תשרוד. - שינוי במבנה הארגוני – חילופי תפקידים בדרג הניהולי הבכיר, צמצום פונקציות או איחוד יחידות בארגון. - שינויים בבעלות הארגון – תוצאה של מיזוגים למשל. זה גורר שינוי אסטרטגיה, אקלים ארגוני, מוצרים ומחירים.	100	$2 \times 50\%$ לכל גורם. אין לחזור על הגורם מסעיף א'.

דגם תשובות לשאלון **מדעי הניהול**, סמל 717001, אביב תשע"ט

השאלה	ניקוד בנק'	פתרון	ניקוד ב-%	הנחיות להערכה
	6	ג. שתי סיבות להתנגדות העובדים לפיטוריהם: - חשש מפיטורין ואובדן מקור הכנסה. - חשש מפגיעה במעמד המקצועי והאישי. - חשש מפגיעה בחיי החברה ובקשרים החברתיים. - חשש מפנייה למקום עבודה חדש או לעיסוק חדש שאינם מוכרים. - קושי ללמוד דברים חדשים. דרך התמודדות אחת עם התנגדות העובדים: - הזרמת מידע אמין על השינוי ועל נחיצותו, וגם על השלכותיו האפשריות. - סיוע במציאת מקום עבודה אחר או בהסבה מקצועית. - הצעת מענקים או פיצויים מוגדלים. - כדי להשאירם בעבודה ניתן להציע לעובדים משרות חדשניות, כגון סטיילינג וייעוץ ללקוחות או ניהול של מועדון לקוחות כדי לחזק את הקשר עמם. - פיתוח עובדים - מתן הדרכה, השתלמויות וכיו"ב.	100	$2 \times 33\%$ לכל סיבה; 34% לדרך התמודדות אחת
9	13	פרק רביעי: תקשורת ויחסי ציבור (26 נקודות) נדרש לענות על שתיים מבין השאלות 9-11.		
	5	א. 1. תקשורת טכנולוגית היא תקשורת המועברת באמצעים אלקטרוניים (טלפון, דוא"ל, רשת תקשורת, מערכת כריזה). היא חלק בסיסי בתפעול הארגון וביכולתו להתחרות בארגונים אחרים. שני אמצעים טכנולוגיים שבעזרתם פנה יואב לחברה: - אתר האינטרנט - טלפון - דואר אלקטרוני 2. שני יתרונות של תקשורת טכנולוגית: - נוחה לשימוש - מאפשרת לקבל פניות שירות כשנציגי השירות עסוקים.	100	20% להסבר המונח; $2 \times 20\%$ לכל אמצעי; $2 \times 20\%$ לכל יתרון

דגם תשובות לשאלון **מדעי הניהול**, סמל 717001, אביב תשע"ט

השאלה	ניקוד בנק'	פתרון	ניקוד ב-%	הנחיות להערכה
		- יעילה, חוסכת זמן, מיידית. - משחררת מאילוצים גיאוגרפיים כולל הבדלי זמן. - מאפשרת תיעוד ושימור קבוע של חומר (מסר כתוב, מסר קולי).		
	3	ב. חשיבותה של השפה המילולית: שימוש בשפה ברורה, נכונה ומדויקת, בזמן אמת, "אחד על אחד". באמצעותה מתאפשרת העברת מידע באופן מהיר, ישיר, ברור ומדויק שמשמר את התקשורת ואת מתן השירות. ברגע שיואב דיבר ישירות עם נציג החברה העניין הוברר וטופל.	100	50% לחשיבות; 50% לביטוי באירוע
	5	ג. שני אמצעים לטיפול תדמית החברה: - ניהול קשרי לקוחות (קו פתוח ללקוחות) - לאפשר ללקוחות לקבל מידע, להתלונן ולקבל פתרון לבעיותם. כלומר שימור לקוחות קיימים וגם גיוס לקוחות חדשים. - מתן הדרכה והשתלמויות לעובדים, שיסייעו להם לשדר ללקוחות בקיאות ושליטה בידע על המוצר או השירות וגם כדי להגביר את מיומנותם בתחום התקשורת הבין-אישית. זאת, באמצעות מחלקת הדרכה או באמצעות חברה חיצונית. - יחסי ציבור לגיוס אהדה ותמיכה מהציבור, שם טוב ומוניטין והבטחת המשך קיומו של הארגון. - תרבות הניהול - למנהל יש תפקיד מכריע בהכתבת דרכי ההתנהלות כלפי הלקוחות. עליו להיות ער לתלונות ולפעול לתיקון ליקויים ולשיפור.	100	2 × 25% לכל אמצעי; 2 × 25% לכל הסבר
10	13			
	3	א. תקשורת ארגונית היא האופן שבו חלקי הארגון השונים מתקשרים זה עם זה והאופן שבו הארגון מתקשר עם סביבתו - הן ברמה הפורמלית הן ברמה הבלתי פורמלית. תקשורת ארגונית היא הדרך להבטיח ערוצי מידע ומסרים פתוחים דרך רמות הארגון השונות. היא כוללת את התקשורת הפורמלית והבלתי פורמלית בארגון.	100	

דגם תשובות לשאלון **מדעי הניהול**, סמל 717001, אביב תשע"ט

השאלה	ניקוד בנק'	פתרון	ניקוד ב-%	הנחיות להערכה
11	5	ב. תקשורת אלכסונית היא תקשורת המתקיימת בין אנשי המטה (מקצועי) ובין אנשי הקו (ביצועי), ועיקרה מתן ייעוץ. שני מאפיינים של תקשורת אלכסונית: - מתן הנחיות מקצועיות מאנשי המטה לאנשי הקו. - מתח בין אנשי המטה לאנשי הקו. - דיווח והערכות של פעילויות אנשי הקו. - אינה עוברת בצינורות המקובלים.	100	34% להסבר המונח; $2 \times 33\%$ לכל מאפיין
	5	ג. שלוש תרומות של תקשורת טכנולוגית לתקשורת הפנימית בארגון: - המידע מועבר במהירות, תפוצה רחבה בזמן קצר. - שימוש במכשיר אחד המאפשר יצירה, העברה וקבלה של מסרים. - מאפשר תיעוד ושימור קבוע של חומר (מסר כתוב, מסר קולי). - מאפשר שיתוף בין העובדים במידע ובעדכון, שליפת מידע מהירה. - יעיל, נוח, חוסך מקום אחסון. - מקנה אפשרויות של גידול בכמות המידע המועבר ובאיכותו. - מאפשר למנהלים לעבוד או לעקוב מהבית.	100	$3 \times 33.33\%$ לכל תרומה הערה: התשובה צריכה להתייחס לתקשורת הפנימית בארגון
	13			
11	5	א. שלושה צעדים שעל ארגון לנקוט בניהול משבר, והסבר של אחד מהם: - ניתוח הבעיה – יש למצוא את הבעיה ולנסח אותה בצורה ברורה כדי להתמודד אתה. - זיהוי נקודת תורפה – יש לזהות חולשות פנים – ארגוניות בהשוואה לארגונים מתחרים. - משחק סימולציה – אחת הדרכים שבעזרתה בכירים בארגון, יועצים ודוברים מתמודדים עם התנגדויות, תביעות והטחת האשמות מצד גורמים שונים.	100	$3 \times 20\%$ לכל צעד; 40% להסבר של אחד מהם

דגם תשובות לשאלון **מדעי הניהול**, סמל 717001, אביב תשע"ט

השאלה	ניקוד בנק'	פתרון	ניקוד ב-%	הנחיות להערכה
		- בחירת צוות תגובה – קיים צורך מהיר בפרסום תגובת הארגון בעת משבר, כדי למנוע מצבים שבהם קהל הלקוחות יחשוב שיש מן האמת בפרסומים. - תדריך תגובה – ניתן לפרסם תגובה בעיתונות, ברדיו ובטלוויזיה או באתר האינטרנט. - הסקת מסקנות וניתוח תוצאות וחולשות – וזאת כדי לטפל בהן בטרם יתהווה המשבר הבא.		
4	4	ב. ארבעה אמצעי מדיה להפצת מידע לשיפור תדמית הארגון: - דוברות - עיתונות כתובה – מקומית, ארצית - עיתונות אלקטרונית – רדיו, טלוויזיה - אינטרנט, רשתות חברתיות - שלטי חוצות	100	$4 \times 25\%$ לכל אמצעי
4	4	ג. שפה בלתי מילולית באה לידי ביטוי חזותי – בהבעות פנים, מבטים בעיניים, טון הדיבור, לבוש ותנועות גוף. השפה הבלתי מילולית חשובה מאוד בתקשורת שיש בה מגע חושי ישיר בין הצדדים, בראייה ו/או בשמיעה, והיא משפיעה על בן השיח בדרכים שאינן גלויות ולכן חשוב לשים עליה דגש בעת משבר, כאשר הארגון מעוניין להעביר מסר מרגיע לעובדים או לציבור. הבעת פנים רגועה, עניינית ומזמינה יכולה לתת תחושה של ביטחון ומתן יחס הוגן. הרושם שיתקבל יקבע במידה רבה את עמדת בן השיח כלפי הארגון.	100	40% להסבר המונח; 60% להסבר החשיבות והסיוע בעת משבר